

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i-ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTARCT	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Umum.....	5
1.4.2 Tujuan Khusus.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Qadr.....	6
1.5.2 Manfaat Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat.....	6
1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	8
2.1.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	8
2.1.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
2.1.1.4 Jenis-jenis Pelayanan di Rumah Sakit.....	11
2.1.1.5 Pelayanan Rawat Jalan.....	12
2.1.1.6 Pelayanan Kandungan dan Kebidanan.....	13

2.1.2	Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.2.1	Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.2.2	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.2.3	Program Menjaga Mutu.....	15
2.1.2.4	Standar Dalam Program Menjaga Mutu.....	16
2.1.2.5	Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	18
2.1.2.6	Kepuasan Pasien.....	24
2.1.2.7	Waktu Tunggu Pelayanan.....	26
2.1.2.8	Jam Buka Pelayanan.....	27
2.1.2.9	Pemberi Pelayanan.....	27
2.1.2.10	Karakteristik Pasien.....	28
2.2	Kerangka Teori.....	32
2.3	Penelitian Terkait.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	34
3.2	Definisi Operasional.....	35
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.4	Jenis Penelitian.....	38
3.5	Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1.	Populasi.....	38
3.5.2.	Sampel.....	38
3.6	Instrumen penelitian.....	39
3.6.1.	Karakteristik Pasien.....	39
3.6.2.	Pemberi Pelayanan.....	40
3.6.3.	Jam Buka Pelayanan.....	41
3.6.4.	Waktu Tunggu Pelayanan.....	41
3.6.5.	Kepuasan Pasien.....	42
3.6.6.	Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	44
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.8	Analisa Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
4.1 Karakteristik Pasien.....	48
4.1.1 Usia Pasien.....	48
4.1.2 Pendidikan Pasien.....	49
4.1.3 Pekerjaan Pasien.....	50
4.1.4 Pendapatan Pasien.....	51
4.1.5 Cara Pembayaran.....	52
4.2 Pemberi Pelayanan.....	53
4.3 Jam Buka Pelayanan.....	54
4.4 Waktu Tunggu Pelayanan.....	55
4.5 Kepuasan Pasien.....	56
4.6 Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	63
BAB V PEMBAHASAN.....	65
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.2 Gambaran Karakteristik Pasien.....	65
5.2.1 Usia Pasien.....	65
5.2.2 Pendidikan Pasien.....	67
5.2.3 Pekerjaan Pasien.....	68
5.2.4 Pendapatan Pasien.....	69
5.2.5 Cara Pembayaran.....	70
5.3 Gambaran Pemberi Pelayanan.....	71
5.4 Gambaran Jam Buka Pelayanan.....	72
5.5 Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan.....	74
5.6 Gambaran Kepuasan Pasien.....	75
5.7 Gambaran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan....	78
BAB VI PENUTUP.....	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Teori.....	32
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	34
3.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	43
4.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	46
4.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	47
4.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan.....	49
4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Cara Pembayaran.....	50
4.6	Histogram Uji Normalitas Data Waktu Tunggu.....	52
4.7	Boxplot Uji Normalitas Data Kepuasan Pasien.....	54
4.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	55
4.9	Distribusi Frekuensi Skor Kuesioner Kepuasan Pasien.....	58
4.10	Skor Item Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	60

DAFTAR TABEL

2.1	Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	18
2.2	Penelitian Terkait.....	33
3.1	Definisi Operasional.....	35
4.1	Jadwal Pelayanan Poliklinik Spesialis Kandungan dan Kebidanan.....	52
4.2	Deskripsi Statistik Waktu Tunggu Pelayanan.....	53
4.3	Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan.....	53
4.4	Deskripsi Statistik Kepuasan Pasien.....	54
4.5	Nilai Interval Kepuasan Pasien dan Interpretasi.....	57
4.6	Rincian Skor Item Kuesioner Berdasarkan Dimensi.....	60
4.7	Tabel Penolong Untuk Menghitung <i>Chi Square</i>	61
4.8	Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Unit Rawat Jalan.....	62